

# 平成23年度 消費生活相談の概要

## 1. 相談の状況

○苦情・問合せ・相談の総件数

1,387件（116件／月）

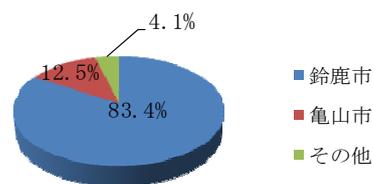
前年度比108.3%，106件増

○相談者の住所別

鈴鹿市 1,157件

亀山市 173件

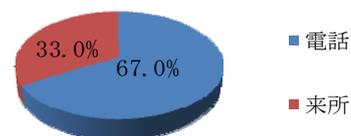
他市 57件



○相談方法別

電話による相談 929件

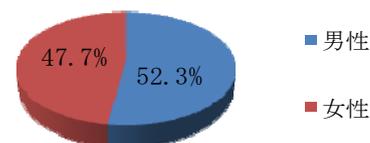
来所による相談 458件



○性別

男性 725件

女性 662件



○年代別

20歳未満 36件

20歳代 113件

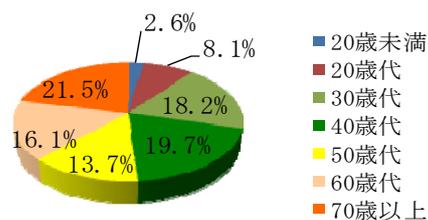
30歳代 253件

40歳代 273件

50歳代 190件

60歳代 224件

70歳以上 298件



○弁護士相談件数

95件（うち多重債務相談11件）

## 2. 相談の内容

○電子媒体（パソコン・携帯電話）における架空請求：263件（前年度229件）

パソコンや携帯電話画面での架空請求・不当請求に関する相談です。年々相談件数が増加しており、前年度に比べ34件増えています。

最近の事例では、携帯電話に「賞金が当たりましたので手続きしてください」、「私の遺産を受取ってください」などのメールを送り、出会い系サイトに誘導し、多額な通話料を請求する悪質サイト業者に関する相談が増加しています。

○融資サービス（サラ金・ヤミ金）相談：134件（前年度125件）

携帯電話によるヤミ金業者からの借金（090金融）の相談は減少傾向にありますが、不況による生活苦に伴う多重債務問題に関する相談が増加しています。

○未公開株・社債等の投資トラブル：87件（前年度28件）

実態のない会社の未公開株や社債等に対する投資に関するトラブルです。「劇場型投資詐欺」と呼ばれるもので、60歳代、70歳代の高齢者の被害が目立ちます。

○賃貸住宅トラブル，自動販売機等のリース：74件（前年度80件）

賃貸アパート・マンション退去時の修繕費用の分担，敷金返還のトラブルや自動販売機等のリース契約に関わる相談です。

○住宅リフォーム，新增築トラブル：55件（前年度80件）

相談の多くが高齢者や一人暮らし世帯を狙った訪問販売での屋根工事，住宅リフォーム，新增築トラブルに関する相談です。